

平成 29 年度窓口サービスアンケート
調 査 結 果 報 告 書



豊見城市

平成 29 年 10 月

目 次

1. 調査概要 2
2. 調査結果 3
3. 窓口に対する意見等 7
4. 窓口サービス向上について 9
5. 実施要領 11
6. アンケートの様式 12

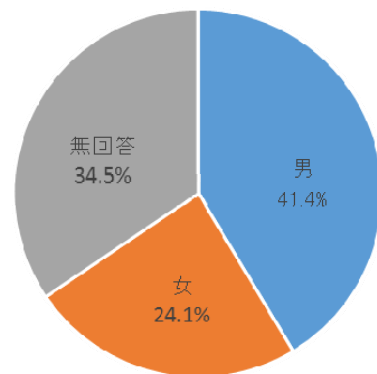
1. 調査概要

【実施期間】平成29年9月19日（火）～10月6日（金） ※業務日：14日

【アンケート回答数】29件

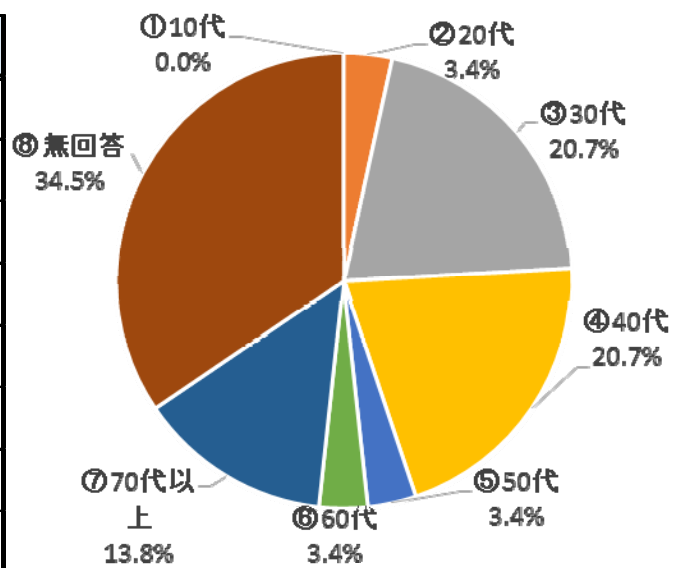
【性別内訳】

性別	人数	割合
男	12	41.4
女	7	24.1
無回答	10	34.5



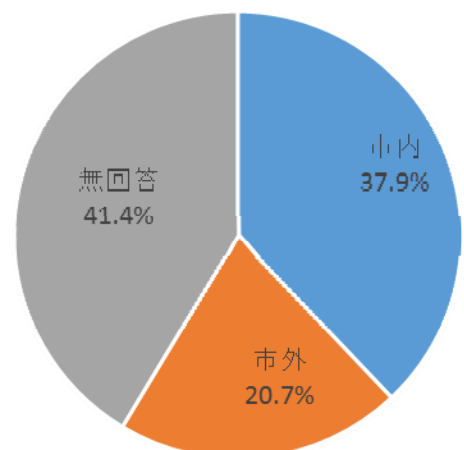
【年齢分布】

年齢	人数	割合
10代	0	0.0
20代	1	3.4
30代	6	20.7
40代	6	20.7
50代	1	3.4
60代	1	3.4
70歳以上	4	13.8
無回答	10	34.5



【在住地内訳】

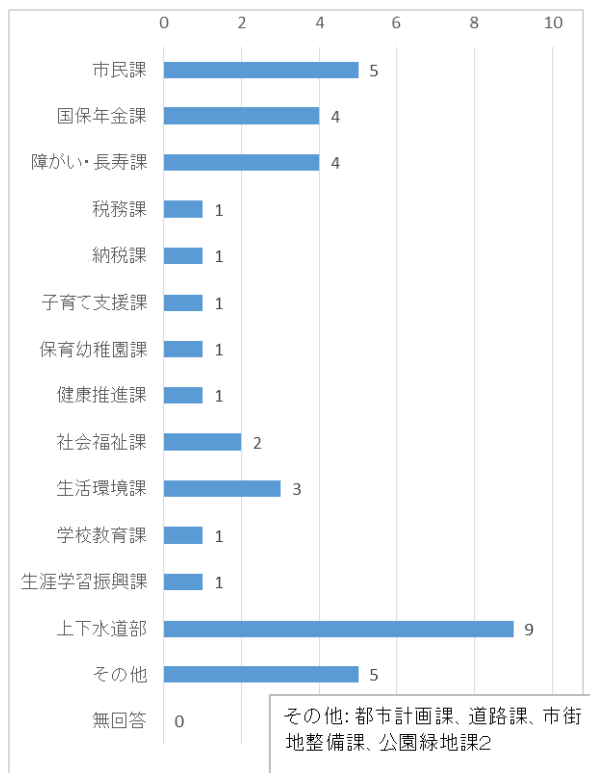
住まい	人数	割合
市内	11	37.9
市外	6	20.7
無回答	12	41.4



2. 調査結果

(1) 本日はどちらの窓口にお越しになりましたか？（複数回答あり）

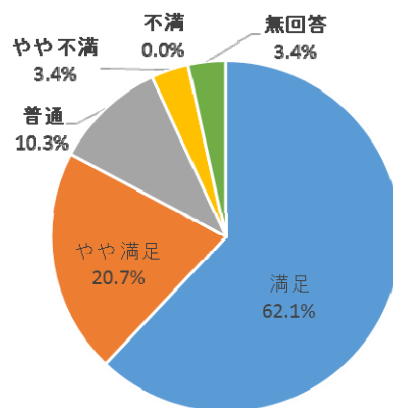
	回答	回答数	割合
1	市民課	5	12.8
2	国保年金課	4	10.3
3	障がい・長寿課	4	10.3
4	税務課	1	2.6
5	納税課	1	2.6
6	子育て支援課	1	2.6
7	保育幼稚園課	1	2.6
8	健康推進課	1	2.6
9	社会福祉課	2	5.1
10	生活環境課	3	7.7
11	学校教育課	1	2.6
12	生涯学習振興課	1	2.6
13	上下水道部	9	23.1
14	その他	5	12.8
15	無回答	0	0.0



市民課、国保年金課、障がい・長寿課等の民生部門へ多くの市民が来庁しています。今回、上下水道部における回答が多くなっているのは、窓口において確実にアンケートを回収したことに起因します。

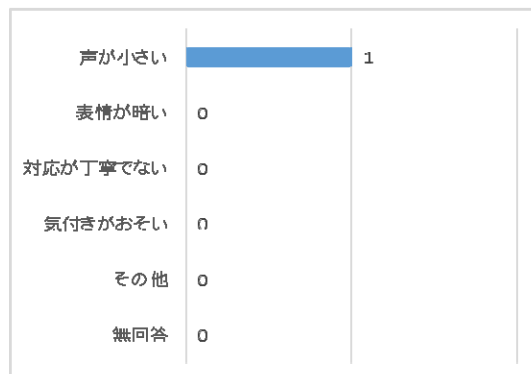
(2) 職員のあいさつや態度はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	18	62.1
2	やや満足	6	20.7
3	普通	3	10.3
4	やや不満	1	3.4
5	不満	0	0.0
6	無回答	1	3.4



「やや不満」「不満」の理由

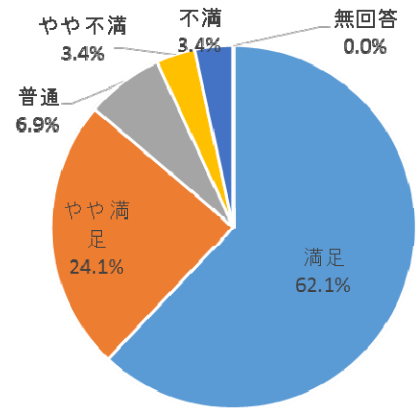
	回答	回答数	割合
1	声が小さい	1	100.0
2	表情が暗い	0	0.0
3	対応が丁寧でない	0	0.0
4	気がおそい	0	0.0
5	その他	0	0.0
6	無回答	0	0.0



「満足」「やや満足」と回答した方が80%を超え、「やや不満」「不満」と回答した方が、3.4%。その理由として、「声が小さい」と回答しています。

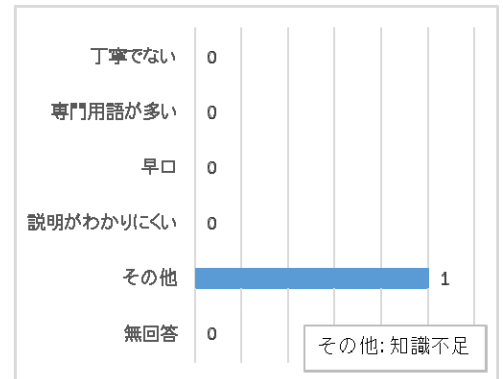
(3) 職員の言葉遣いや説明の仕方はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	18	62.1
2	やや満足	7	24.1
3	普通	2	6.9
4	やや不満	1	3.4
5	不満	1	3.4
6	無回答	0	0.0



「やや不満」「不満」の理由

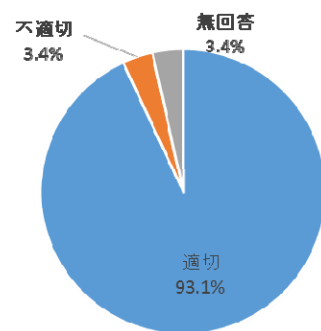
	回答	回答数	割合
1	丁寧でない	0	0.0
2	専門用語が多い	0	0.0
3	早口	0	0.0
4	説明がわかりにくい	0	0.0
5	その他	1	100.0
6	無回答	0	0.0



「満足」「やや満足」と回答した方が約86%に対し、「やや不満」「不満」と回答した方が、6.8%。その理由として、「知識不足」が挙げられています。

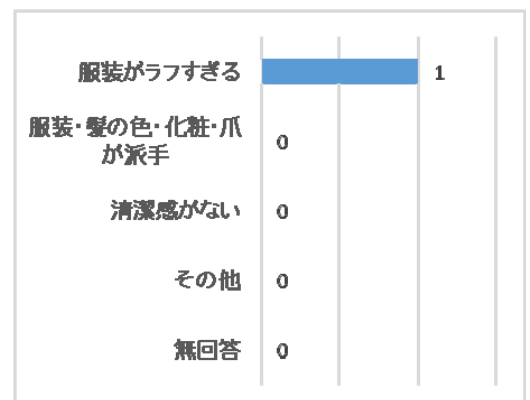
(4) 職員の身だしなみはいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	適切	27	93.1
2	不適切	1	3.4
3	無回答	1	3.4



「不適切」の理由

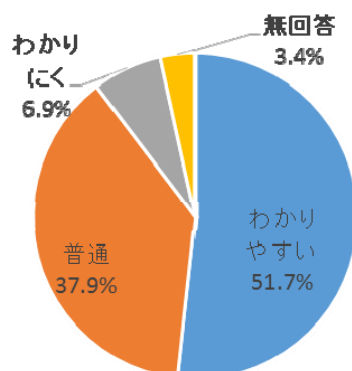
	回答	回答数	割合
1	服装がラフすぎる	1	100.0
2	服装・髪の色・化粧・爪が派手	0	0.0
3	清潔感がない	0	0.0
4	その他	0	0.0
5	無回答	0	0.0



多くの方が「適切」と回答されていますが、1人の方が「不適切」と回答。その理由として、「服装がラフすぎる」との回答があります。

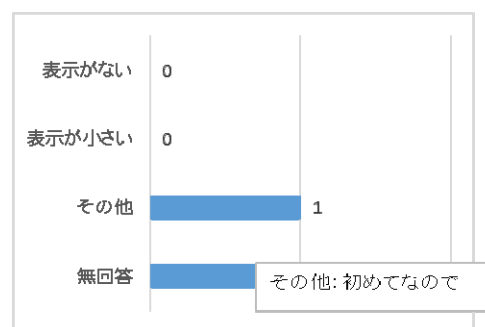
(5) 窓口の案内表示はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	15	51.7
2	普通	11	37.9
3	わかりにくい	2	6.9
4	無回答	1	3.4



「わかりにくい」の理由

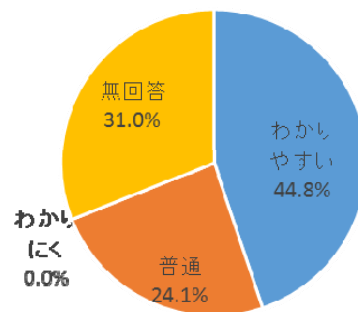
	回答	回答数	割合
1	表示がない	0	0.0
2	表示が小さい	0	0.0
3	その他	1	50.0
4	無回答	1	50.0



「わかりにくい」という理由に、初めて来庁したためとの回答がありました。

(6) 申請書等はわかりやすかったですか？

	回答	回答数	割合
1	わかりやすい	13	44.8
2	普通	7	24.1
3	わかりにくい	0	0.0
4	無回答	9	31.0



「わかりにくい」の理由

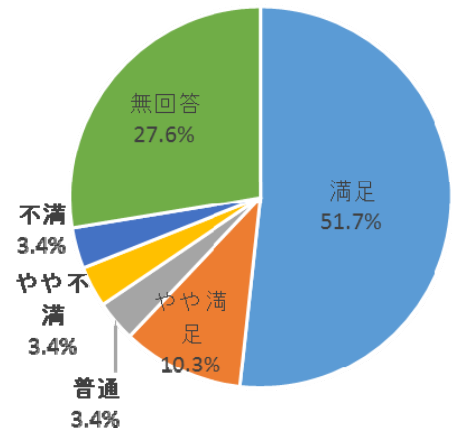
	回答	回答数	割合
1	記入方法がわからない	0	0.0
2	記入内容が多い	0	0.0
3	重複記入が多い	0	0.0
4	文字が小さい	0	0.0
5	その他	0	0.0
6	無回答	0	0.0



不便を感じさせていない申請書等であるとのアンケート結果です。

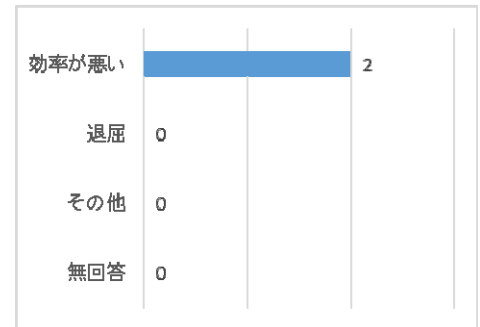
(7) 用件が済むまでの時間はいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	15	51.7
2	やや満足	3	10.3
3	普通	1	3.4
4	やや不満	1	3.4
5	不満	1	3.4
6	無回答	8	27.6



「やや不満」「不満」の理由

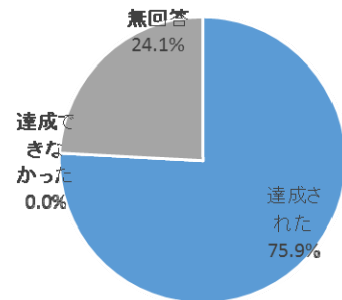
	回答	回答数	割合
1	効率が悪い	2	100.0
2	退屈	0	0.0
3	その他	0	0.0
4	無回答	0	0.0



「やや不満」「不満」と答えた方は少数ですが、「効率が悪い」と感じているため、改善が必要です。

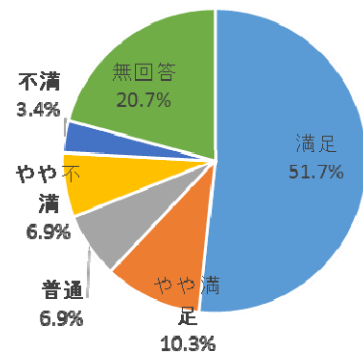
(8) 本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか？

	回答	回答数	割合
1	達成された	22	75.9
2	達成できなかった	0	0.0
3	無回答	7	24.1



(9) 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

	回答	回答数	割合
1	満足	15	51.7
2	やや満足	3	10.3
3	普通	2	6.9
4	やや不満	2	6.9
5	不満	1	3.4
6	無回答	6	20.7



「やや不満」「不満」と回答された方が約1割。

(10) その他、窓口に関してお気づきの点について。

- ・窓口の方が親切で優しく説明されていた。ありがとうございました。
- ・知識のある人を最初に出してほしい。
- ・妻と母子保険の手続きできました。丁寧な対応で、説明も分かりやすく母子手帳が発行される喜びが、とてもいい気持ちになりました。対応してくれた方にお礼がしたいです。
- ・笑顔が欲しい。
- ・突然介護が必要となり途方にくれていましたが、●さんにすばらしいケアマネを紹介していただき大変助かりました。
- ・職員の方から先に声をかけてくださり、すぐ目的の部署だとわかった。以前よりとても対応が良くなったと思う。
- ・誰の何の申請をしに窓口に来ているのかを理解していなかった。書類も出したけど、最初で思い込みがあったのか、ずっと勘違いしていた。話がかみあわなかった。この人だけでなく、もう5年ぐらいいろいろ手続きでこの課の窓口に来ているが、どの人もちゃんと対応できていない。申請内容を理解していない。臨時職員ではなく、職員ですよ。職員ができてない、できないって何ですかね？
- ・県内役場の中で1番お手洗いがきれいです。
- ・いつもありがとうございます。

3. 窓口サービス向上について

窓口サービスアンケートを実施したところ、29件のご回答をいただくことができました。ご回答いただきました方々へ厚くお礼申し上げます。しかしながら、今回のアンケートでは、昨年度のアンケート回答数（122件）と比較して大きく下回る結果となりました。実施時期及び期間については昨年度と同等であり、アンケート期間の最終週には、庁内放送においてアンケートの実施の呼びかけを行ったにも関わらず、この結果となったことは、次回のアンケート実施方法等について見直しを行う必要があると考えおります。

さて、アンケートの結果より、窓口サービスを「満足」「やや満足」と回答された方が62%を占める一方、約10%の方が「やや不満」「不満」と回答しています。この回答の理由としては、あいさつや態度、服装に起因するものの他に、知識不足と回答されている方がいることは、行政サービスの提供を行う職員として研鑽する必要があると考えられます。

一方、その他記入項目において、「窓口の方が新設で優しく説明してくれた」、「職員から先に声を掛けてくれた」等、お褒めの言葉も頂いております。

今回、ご意見、ご指摘をいただきました点につきまして、下記の「集中改善ポイント」を中心に市役所全庁において改善を行って参ります。また、次年度においても同様の窓口アンケートを実施していく予定です。

【集中改善ポイント】

- ① **相手によく聞こえる声を！**
- ② **明るい表情を！**
- ③ **来客者の表情から何を求めているのかに気づく洞察力を！**
- ④ **業務内容を把握し、簡潔明瞭に説明できるように！**
- ⑤ **相手を不快にさせない身だしなみを(ラフすぎない服装、清潔感)！**
- ⑥ **申請書等の適宜見直しによる簡素化を(重複記入の見直し)！**
- ⑦ **処理時間の短縮化を！**
- ⑧ **来庁者のために我々は奉仕する職種(サービス)であることの再確認を！**

今後とも、窓口サービスの向上を目指し、改善に取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

平成 29 年度 窓口サービスに係るアンケートの実施について（実施要領）

1. 目的

行政サービスの重要な要素である窓口業務の現状と、職員の案内・接遇に関する調査を目的に、「窓口サービスアンケート調査」を実施し、今後の窓口業務の改善に役立てる。

2. 実施期間

平成 29 年 9 月 19 日（火）～平成 29 年 10 月 6 日（金）（3 週間）

3. 対象者

市窓口サービスを利用される市民等。

4. 対象窓口

市民等に対し窓口対応を行う部署。

5. 実施方法

窓口を利用された方にアンケート用紙を直接配布し、次の方法で回収。

① 各部署で直接回収

② 各階に設置している記載場所、回収箱へ案内し投函していただく。

※ 回収箱設置場所にもアンケートを設置。

※ 回収箱及び記載場所は、各階へ設置。

※ 各部署で直接回収したアンケートは後日人事課へ送付。

※ 出先機関は、各機関において記載、回収を行い後日人事課へ送付。

6. 調査項目

別紙。

7. 集計結果の公開

実施期間終了後、すみやかに集計を行い、市 HP で公開を行う。

5. 窓口の案内表示はいかがでしたか？

- 1 わかりやすい 2 普通 3 わかりにくい

5-1. 設問5で「わかりにくい」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 表示がない 2 表示が小さい 3 その他 ()

6. 申請書等はわかりやすかったですか？

- 1 わかりやすい 2 普通 3 わかりにくい

6-1. 設問6で「わかりにくい」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 記入方法がわからない 2 記入内容が多い 3 重複記入が多い
4 文字が小さい 5 その他 ()

7. 用件が済むまでの時間はいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

7-1. 設問7で「やや不満」「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせください。

- 1 効率が悪い 2 退屈 3 その他 ()

8. 本日お越しになられた、当初の目的は達成されましたか？

- 1 達成された 2 達成できなかった

9. 本日の窓口サービスはいかがでしたか？

- 1 満足 2 やや満足 3 普通 4 やや不満 5 不満

10. その他、窓口に関してお気づきの点がありましたらご自由にお書きください。

お客様ご自身についてお聞かせください。該当するものに○をつけてください。

1. 性別について ① 男性 ② 女性
2. 年齢について ① 10代 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代
⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70歳以上
3. 住まいについて ① 市内 ② 市外

今後とも窓口サービスの向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。
アンケート記入後は、1階案内窓口、4階出入口に設置してある回収箱へ投函願います。